

STACKIT Advanced Support Vertragsbedingungen

Präambel

Die vorliegenden STACKIT Advanced Support Vertragsbedingungen stellen eine Ergänzung der STACKIT Essential Support Bedingungen dar und gelten nur für die Fälle, in denen der Kunde den STACKIT Advanced Support von STACKIT gemäß der nachfolgenden Bedingungen bezieht.

1. Allgemein

- 1.1 Schwarz Digits Cloud GmbH & Co. KG (**"STACKIT"**) hat mit dem Kunden bereits einen Vertrag über die Einrichtung eines STACKIT Cloud Kundenkontos, welches den Bezug von STACKIT Cloud Services bei STACKIT ermöglicht (**"Cloudvertrag"**), geschlossen.
- 1.2 Der von STACKIT bereitgestellte Standard-Support im Hinblick auf den Bezug von Cloud Services wird innerhalb des Cloudvertrags bzw. falls dort nicht geregelt, der Servicebeschreibung als STACKIT Essential Support (**"SES"**), zu finden unter <https://www.stackit.de/de/agb/servicebeschreibung/> (**"Servicebeschreibung"**) geregelt.
- 1.3 Die vorliegenden STACKIT Advanced Support Vertragsbedingungen (**"SAS Bedingungen"**) bestimmen nunmehr zusätzliche, über den Standard Service Level der Servicebeschreibung hinausgehende, Leistungen der STACKIT, welche der Kunde gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung erhält (**"Advanced Support"**). Innerhalb der Servicebeschreibung festgelegte Definitionen gelten auch für diese SAS Bedingungen. Die SAS Bedingungen haben im Falle von Widersprüchen zur Servicebeschreibung Geltungsvorrang.
- 1.4 Der Advanced Support erfasst keine STACKIT Cloud Services, welche die erforderliche Marktreife (sog. „GA“-Status) noch nicht erreicht haben, also insbesondere keine Vorschauversionen, Alpha-/Betatests, Free Trials, Testzugänge, etc. Ob es sich um einen STACKIT Cloud Service im GA-Status handelt, geht aus dem STACKIT Cloud Portal bzw. der zugrundeliegenden STACKIT Dokumentation zum jeweiligen STACKIT Cloud Service hervor.

2. Abschluss von Advanced Support Leistungen; Änderung der Projektzuordnung

- 2.1 Vom Kunden über den Cloudvertrag bezogene STACKIT Cloud Services werden vom Kunden im STACKIT Cloud Portal sogenannten Projekten (**"Projekte"**) zugeordnet.
- 2.2 Die Buchung des Advanced Supports erfolgt jeweils projektbezogen über die im STACKIT Cloud Portal befindliche Bestellmaske. Der Kunde gibt ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Advanced Supports in Bezug auf ein Projekt ab, sobald der Kunde den Online-Bestellprozess über das Portal abschließt. Der Advanced Support zwischen dem Kunden und STACKIT, bezogen auf das jeweilige Projekt, kommt erst durch eine Annahmeerklärung von STACKIT zustande, welche in der Regel durch Bereitstellung des Advanced Supports gegenüber dem Kunden erfolgt.
- 2.3 Der Advanced Support gilt nur für solche STACKIT Cloud Services, die Projekten, welche dem Supportplan „Advanced Support“ im Rahmen der Bestellung bzw. nachträglich untergeordnet wurden, zugeordnet sind (**"zugeordnete Projekte"**). Der Kunde kann den Status als zugeordnetes Projekt sowie die darin enthaltenen STACKIT Cloud Services im STACKIT Cloud Portal einsehen.
- 2.4 Eine Änderung des Status als zugeordnetes Projekt kann vom Kunden mit einem Vorlauf von mindestens 5 Werktagen (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage im Bundesland Baden-Württemberg, nachfolgend **"Werktag"**) zum Ende des Kalendermonats mit Wirkung für den Folgekalendermonat über das STACKIT Cloud Portal vorgenommen werden. Eine mit weniger als 5 Werktagen vorgenommene Änderung tritt erst zu Beginn des übernächsten Kalendermonats in Kraft.

3. Laufzeit des Advanced Support

- 3.1 Der Advanced Support beginnt je zugeordnetem Projekt in dem Kalendermonat, der auf den Kalendermonat folgt, in welchem der Advanced Support erfolgreich gebucht wurde. Wird der Advanced Support innerhalb der letzten 5 Werktage eines Kalendermonats für ein Projekt erfolgreich

gebucht, tritt der Advanced Support erst im übernächsten Kalendermonat für das betroffene Projekt in Kraft.

- 3.2 Der Kunde kann den Advanced Support je zugeordnetem Projekt analog einer Änderung gem. Ziffer 2.4 mit einer Frist von 5 Werktagen kündigen. STACKIT hat das Recht, die Erbringung des Advanced Support gegenüber dem Kunden je zugeordnetem Projekt mit einer Frist von vier (4) Wochen zum Ende eines Kalendermonats einzustellen. Über eine Einstellung informiert STACKIT den Kunden in Textform. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 3.3 Kündigungen haben mindestens in Textform zu erfolgen. Kündigungen des Kunden gegenüber STACKIT erfolgen ausschließlich über einen Service Request bzw. eine im STACKIT Cloud Portal bereitgestellte Kündigungsschaltfläche.
- 3.4 Mit Beendigung des Advanced Supports für zugeordnete Projekte stehen dem Kunden für dieses Projekt keine Advanced Support Leistungen mehr zur Verfügung.
- 3.5 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 3.6 Endet der Cloudvertrag zwischen STACKIT und dem Kunden, endet auch der Bezug sämtlicher Advanced Support Leistungen.

4. **Supportanfragen im Rahmen des Advanced Support**

- 4.1 Anfragen des Kunden werden anhand des Anfrageninhalts in die Kategorien "geschäftskritischer Incident", "Incident" und "Service Request" (insgesamt „**Supportanfragen**“) unterteilt.
- 4.1.1 Ein geschäftskritischer Incident liegt vor, wenn durch eine Störung eines vom Kunden genutzten STACKIT Cloud Service
 - wesentliche Funktionen des Geschäftsbetriebs des Kunden komplett oder teilweise ausgefallen sind;
 - dem Kunden ein schwerer Schaden (z.B. finanziell oder Reputation) droht; oder
 - gesetzliche Verpflichtungen des Kunden durch den Kunden nicht mehr eingehalten werden können (nachfolgend „**geschäftskritischer Incident**“).
- 4.1.2 Ein Incident liegt vor, wenn ein vom Kunden genutzter STACKIT Cloud Service eine Störung, d.h. eine Abweichung vom vereinbarten Leistungsgegenstand aufweist und diese Abweichung negative Auswirkungen auf die Nutzung des STACKIT Cloud Services durch den Kunden hat („**Incident**“).
- 4.1.3 Ein Service Request liegt vor, wenn der Kunde allgemeine Service- oder Supportanfragen stellt, welchen keine Störung eines genutzten STACKIT Cloud Services zugrunde liegt („**Service Request**“). Die Bearbeitung eines Service Request im Rahmen des Advanced Support beinhaltet nicht die Erbringung zusätzlicher, über die in diesen SAS Bedingungen hinausgehenden, gegen zusätzliche Vergütung (Time & Material) zu erbringende Leistungen an den Kunden.
- 4.2 Im Rahmen der Übermittlung der Supportanfrage des Kunden kann der Kunde eine Einschätzung der Kategorie seiner Anfrage unter Begründung der Sachlage angeben.
- 4.3 Erfolgt keine Angabe der Kategorie durch den Kunden, wird STACKIT die Kategorie anhand der vom Kunden übermittelten Informationen selbst einschätzen.
- 4.4 In jedem Fall bleibt STACKIT berechtigt, kundenseitig vorgenommene Zuordnungen der Kategorien anderweitig einzustufen, sofern die übermittelten Informationen zur Begründung der vom Kunden vorgenommenen Einschätzung aus der nach Treu und Glauben vorgenommenen Einschätzung von STACKIT nicht ausreichend sind.

5. **Service Level Reports & Advanced Support Zeiten**

Dem Kunden stehen über die Standardleistungen der Servicebeschreibung hinaus im Rahmen des Advanced Support die folgenden Leistungen zusätzlich zur Verfügung:

- 5.1 Service Level Reports
- 5.1.1 STACKIT berichtet dem Kunden über die im Rahmen des Advanced Support gestellten und von STACKIT bearbeiteten Supportanfragen. Hierfür werden dem Kunden auf Anfrage über einen Service Request

monatlich Reports zur Verfügung gestellt, welche sich jeweils auf den vorangegangenen, abgeschlossenen Kalendermonat beziehen.

5.1.2 Im Rahmen der Service Level Reports stellt STACKIT folgende Kennzahlen dar, welche auf den im STACKIT Help Center verfügbaren Daten basieren:

- Anzahl der im Kalendermonat durch den Kunden gestellten Supportanfragen
- Anzahl der Supportanfragen je Kategorie (Incident, geschäftskritischer Incident, Service Request)
- Reaktionszeit je Kategorie
- Antwortzeit je Kategorie
- Erfüllung der vereinbarten Reaktionszeiten
- Erfüllung der vereinbarten Antwortzeiten

5.2 Advanced Support Service Zeiten

5.2.1 Reaktionszeit ist die Zeitspanne vom Eingang der Supportanfrage des Kunden bei STACKIT bis zur Anzeige durch STACKIT, dass die Supportanfrage bearbeitet wird. Die vereinbarte Reaktionszeit beträgt 15 Minuten („**Reaktionszeit**“).

5.3 Geschäftskritische Incidents

5.3.1 Geschäftskritische Incidents können 24/7 über die zur Verfügung stehenden Support-Kanäle an STACKIT übermittelt werden.

5.3.2 Die Bearbeitung von geschäftskritischen Incidents innerhalb des Advanced Support erfolgt 24/7.

5.3.3 Für geschäftskritische Incidents beträgt die Zeit für eine erste qualifizierte Antwort („**Antwortzeit**“) 60 Minuten ab Eingang der Incidentmeldung bei STACKIT.

5.4 Service Requests und Incidents

5.4.1 Service Requests und Incidents können über die zur Verfügung stehenden Support-Kanäle, 24/7 an STACKIT übermittelt werden.

5.4.2 Service Requests und Incidents werden ausschließlich innerhalb der Bürozeiten bearbeitet, d.h. von Montag bis Freitag von jeweils 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr CET/CEST, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Bundesland Baden-Württemberg („**Bürozeit**“).

5.4.3 Für Service Requests gilt eine Antwortzeit von 8 Stunden innerhalb der Bürozeit.

5.4.4 Für Incidents gilt eine Antwortzeit von 4 Stunden innerhalb der Bürozeit

5.5 STACKIT unternimmt situationsbedingt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen und Anstrengungen, um Supportanfragen in angemessener Zeit zu lösen.

6. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Die ordnungsgemäße Erbringung der im Rahmen des Advanced Supports vereinbarten Leistungen ist STACKIT nur dann möglich, wenn der Kunde im Rahmen von Supportanfragen die angeforderten Mitwirkungen erfüllt.

Im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten wird der Kunde insbesondere:

- Vor der Meldung einer Supportanfrage umfassend prüfen, ob er mit den ihm bestehenden Möglichkeiten und Informationsquellen selbstständig in der Lage ist, eine Lösung herbeizuführen.
- Insbesondere vor der Meldung von Incidents und geschäftskritischen Incidents prüfen, ob die Ursache der Störung in seinem Verantwortungsbereich liegt.
- Für die Kommunikation über Supportanfragen mit STACKIT Personal einsetzen, welches sowohl mit den STACKIT Cloud Services als auch der relevanten Kundenumgebung technisch vertraut ist. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang sicherstellen, dass er STACKIT je Supportanfrage einen oder mehrere qualifizierte und in ausreichendem Maße entscheidungsbefugte Ansprechpartner benennt. Der Kunde gewährleistet für die

Bearbeitungsdauer einer Supportanfrage die schriftliche, sowie telefonische Verfügbarkeit von mindestens einem dieser Ansprechpartner, welcher nach Aufforderung durch STACKIT die Mitwirkungspflichten des Kunden erbringt.

- Bei der Meldung von Supportanfragen alle für die Bearbeitung relevanten Informationen zur Verfügung stellen. Hierzu zählen insbesondere eindeutige Kennungen zur Identifikation der Projekte oder Services, auf welche sich die Anfrage bezieht, detaillierte Beschreibungen des beobachteten Zustands betroffener Services, die klare Formulierung der Erwartungshaltung des Zielzustandes, eine umfassende Darstellung etwaiger zur Reproduktion von Fehlern notwendigen Schritte, die Beschreibung bisher unternommener Aktivitäten seitens des Kunden, sowie relevanter Logs.
- Die Klassifizierung eines Incidents als geschäftskritisch sorgfältig abwägen. Sofern der Kunde einen geschäftskritischen Incident identifiziert, wird er bereits bei der Meldung eine für STACKIT nachvollziehbare Erklärung über die Auswirkung auf seinen Geschäftsbetrieb abgeben. Sofern STACKIT auf Grundlage dieser Erklärung nicht zu der Erkenntnis kommen kann, dass die Auswirkungen des Incidents der in Ziffer 4.1.1 aufgeführten Definition von geschäftskritisch entspricht, behält STACKIT sich das Recht vor, die Klassifizierung anzupassen.
- Bei einem Incident oder einem geschäftskritischen Incident, welcher auf eine aktuell bestehende Großstörung der STACKIT Plattform (Major Incident) zurückzuführen ist, wird STACKIT den Kunden hierüber informieren. Die weitere Kommunikation zum Entstörungsverlauf der Großstörung bis zu dessen Abschluss erfolgt über die STACKIT Statusseite. In einem solchen Fall wird der Kunde sich fortlaufend über den Status über die Statuswebseite informieren.

6.2 Vorstehende Aufzählung der Mitwirkungspflichten ist nicht abschließend. Abhängig von der durch STACKIT bewerteten Notwendigkeit können im Einzelfall weitere Mitwirkungen des Kunden erforderlich sein, um eine Supportanfrage adäquat bearbeiten zu können. STACKIT wird den Kunden insoweit über erforderliche Mitwirkungshandlungen informieren. Sollte der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht in erforderlicher, von STACKIT angeforderter, angemessener Qualität oder Umfang nachkommen, behält STACKIT sich das Recht vor, die Bearbeitung einer Supportanfrage bis zur Erbringung der erforderlichen Mitwirkungshandlung durch den Kunden zu unterbrechen oder – sofern auch nach Aufforderung seitens STACKIT keine Erbringung der erforderlichen Mitwirkungshandlung des Kunden erfolgt – die Bearbeitung der Supportanfrage zu beenden.

6.3 Um Supportanfragen des Kunden adäquat bearbeiten zu können kann es erforderlich sein, dass STACKIT auf die vom Kunden bezogenen STACKIT Cloud Services Zugriff nehmen muss. Der Kunde stimmt mit Übermittlung einer Supportanfrage an STACKIT zu, dass STACKIT ausschließlich im erforderlichen Umfang zur Bearbeitung der jeweiligen Supportanfrage Zugriff nehmen darf; unberührt bleiben vertragliche sowie gesetzliche Verpflichtungen von STACKIT, welche in diesem Zusammenhang weiterhin einzuhalten sind.

6.4 Mitwirkungspflichten des Kunden aus dem Cloudvertrag bleiben unberührt.

7. Vergütung und Abrechnung

7.1 Vergütungsstruktur

Die vom Kunden für den STACKIT Advanced Support zu zahlende Vergütung berechnet sich aus zwei Komponenten: (i) einem kalendermonatlich fixen Mindestbetrag, sowie (ii) einem kalendermonatlich verbrauchsabhängigen Betrag anhand des kalendermonatlichen Umsatzes des Kunden über den Cloudvertrag.

7.2 Mindestbetrag

Der kalendermonatlich vereinbarte Mindestbetrag beträgt 99,- EUR pro zugeordnetem Projekt innerhalb des jeweiligen Kalendermonats.

7.3 Verbrauchsabhängiger Betrag

- 7.3.1 Der kalendermonatlich vereinbarte, verbrauchsabhängige Betrag bestimmt sich anhand des vom Kunden über den Cloudvertrag generierten kalendermonatlichen Nettoumsatzes für abonnierte STACKIT Cloud Services, die innerhalb von dem Advanced Support zugeordneten Projekten bezogen werden („**relevanter Nettoumsatz**“).
- 7.3.2 Der relevante Nettoumsatz wird dabei ohne einen Abzug etwaiger, dem Kunden auf den Bezug von STACKIT Cloud Services gewährten Rabatte berechnet.
- 7.3.3 Beträgt der relevante Nettoumsatz eines Projekts ≤ 1.000 EUR im jeweiligen Kalendermonat, fällt kein verbrauchsabhängiger Betrag in diesem Kalendermonat an.
- 7.3.4 Beträgt der relevante Nettoumsatz eines Projekts > 1.000 EUR im jeweiligen Kalendermonat, beträgt der verbrauchsabhängige Betrag für jeden vollen Euro, den der relevante Nettoumsatz die 1.000 EUR übersteigt, 7% des die 1.000 EUR übersteigenden Anteils für diesen Kalendermonat.
- 7.4 Allgemeine Bestimmungen zur Vergütung
- 7.4.1 Die kalendermonatlich zu zahlende Vergütung besteht aus dem Mindestbetrag (Ziffer 7.2) und dem verbrauchsabhängigen Betrag (Ziffer 7.3) und stellt einen Nettobetrag zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer dar.
- 7.4.2 Die Vergütung für den Advanced Support wird unabhängig davon fällig, ob und wie oft der Kunde den Advanced Support tatsächlich in Anspruch nimmt.
- 7.5 STACKIT ist berechtigt, die Vergütung für den Advanced Support (Mindestbetrag und verbrauchsabhängiger Betrag, sofern dieser anfällt) jeweils nach Ablauf eines Kalendermonats gegenüber dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Vergütung für den Advanced Support wird als einheitliche kumulierte Rechnungsposition ausgewiesen. Der Kunde stimmt zu, dass ihm Rechnungen elektronisch übermittelt werden können.
- 7.5.1 Als Zahlungsziel für sämtliche Rechnungsstellungen unter diesem Vertrag vereinbaren die Parteien 30 Tage ab Zugang der Rechnung beim Kunden.
- 7.6 STACKIT ist berechtigt, die Vergütungsbestandteile gemäß Ziffer 7.2 und 7.3 mit Wirkung für die Zukunft durch Mitteilung gegenüber dem Kunden in Textform spätestens 2 (zwei) Monate vor Inkrafttreten anzupassen. Sofern der Kunde mit der jeweiligen Anpassung der Vergütung nicht einverstanden ist, hat der Kunde die Möglichkeit, den jeweils abgeschlossenen Advanced Support ordentlich gem. Ziffer 3 zu kündigen.
- 8. **Servicelevel-Verstöße**
- 8.1 Sofern STACKIT die gemäß Ziffer 3 vereinbarten Reaktions- oder Antwortzeiten im unten, innerhalb der Tabelle aufgeführten Umfang der jeweiligen Erfüllungsrate nicht einhält, ohne dass der Kunde gegen seine Mitwirkungsobliegenheiten verstoßen hat, erhält der Kunde im Rahmen der nachfolgenden Abwicklung eine Gutschrift in Form eines Guthabens auf sein Kundenkonto („**Service Payback**“).
- 8.2 Der Kunde muss zur Geltendmachung eines Service Payback innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang des Service Level Reports des betroffenen Kalendermonats in Textform unter der Angabe von Kundennummer, Rechnungsnummer und Projektbezeichnung geltend machen, dass die Erfüllungsrate der vereinbarten Reaktions- und/oder Antwortzeiten nicht eingehalten worden ist. Eine Geltendmachung nach Ablauf der zwei (2) Wochen ist ausgeschlossen .
- 8.3 Erfolgt die Geltendmachung berechtigterweise, erhält der Kunde für die nachfolgende Abrechnungsperiode eine Gutschrift des Service Paybacks auf sein Kundenkonto.
- 8.4 Die Höhe des Service Paybacks bezieht sich stets auf den anteiligen Rechnungsbetrag des Advanced Support des betroffenen Projekts und Kalendermonats.
- 8.5 Gutgeschriebenes Service Payback wird mit Vergütungsansprüchen für die Erbringung des Advanced Support im nachfolgenden Abrechnungszeitraum verrechnet, sodass sich das zu zahlende Entgelt des Kunden entsprechend mindert.

- 8.6 Eine Auszahlung oder anderweitige Erstattung des gutgeschriebenen Service Payback ist ausgeschlossen.
- 8.7 Es gelten folgende Service Payback:

Service	Max. zulässige Abweichung zum Zielwert je Kalendermonat	Prozentuale Abweichung / Höhe des Service Payback	
Durchschnittliche Reaktionszeit über alle Supportanfragen je Kategorie eines zugewiesenen Projekts des jeweiligen Kalendermonats	≤ 10%	≤ 10%	Kein Service Payback
		> 10% und ≤ 60%	30% der kalendermonatlichen Vergütung des betroffenen Projektes
		> 60%	50% der kalendermonatlichen Vergütung des betroffenen Projektes
Durchschnittliche Antwortzeit über alle Supportanfragen je Kategorie eines zugewiesenen Projekts des jeweiligen Kalendermonats	≤ 10%	≤ 10%	Kein Service Payback
		> 10% und ≤ 60%	30% der kalendermonatlichen Vergütung des betroffenen Projektes
		> 60%	50% der kalendermonatlichen Vergütung des betroffenen Projektes

- 8.8 Eine Kumulation von Service Payback für die Nichterreichung von Reaktions- und Antwortzeiten eines Projekts innerhalb eines Kalendermonats findet nicht statt. Unterschreiten mehrere Zeiten das vereinbarte Maß innerhalb eines Kalendermonats, wird das Service Payback nur einmalig für den betroffenen Kalendermonat gewährt; in diesem Fall gilt der Wert des Service Payback für die jeweils höhere Verletzung der Abweichung.
- 8.9 Weitergehende Ansprüche des Kunden auf Minderung der Vergütung sind ausgeschlossen. Etwaige Schadensersatzansprüche des Kunden bleiben unberührt.

9. Haftung

- 9.1 STACKIT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund –
- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
 - bei einfacher Fahrlässigkeit für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie
 - bei Ansprüchen des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 9.2 Unbeschadet der Regelungen in vorstehender Ziff. 9.1 haftet STACKIT bei einfacher Fahrlässigkeit für sonstige Schäden nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht; wesentliche Vertragspflichten sind dabei solche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen („**wesentliche Vertragspflicht**“). In diesem Fall ist die Haftung von STACKIT auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.
- 9.3 Im Falle einer Haftung von STACKIT gemäß vorstehender Ziff. 9.2 ist die Haftung von STACKIT der Höhe nach begrenzt auf den Betrag, den der Kunde an STACKIT innerhalb der letzten sechs (6)

Kalendermonate vor dem schadensbegründenden Ereignis an STACKIT für Advanced Support Leistungen gezahlt hat.

- 9.4 Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet STACKIT nur, sofern der Datenverlust bzw. die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht durch STACKIT verursacht worden ist. Die Haftung von STACKIT ist der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der auch im Fall einer ordnungsgemäßen Datensicherung durch den Kunden entstanden wäre.
- 9.5 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen des Kunden verjähren innerhalb von einem (1) Jahr. Dies gilt nicht für Ansprüche nach Ziff. 9.1.
- 9.6 Im Übrigen ist die Haftung von STACKIT – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.
- 9.7 Soweit die Haftung von STACKIT beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies entsprechend für gesetzliche Vertreter, Arbeitnehmer, freie Mitarbeiter und sonstige Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen von STACKIT.

10. Änderung der SAS Bedingungen

Für den Fall, dass dies aus triftigem Grund erforderlich ist und die Ergänzung oder Änderung der SAS Bedingungen den Kunden nicht unzumutbar benachteiligen, insbesondere weil sich das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht überwiegend zu Ungunsten des Kunden verschiebt, ist STACKIT berechtigt, die SAS Bedingungen mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise zu ändern. Hierunter fallen insbesondere regulatorische oder rechtliche Gründe, Gründe der Sicherheit, Weiterentwicklung, Optimierung und Hinzufügung von Leistungsinhalten, technische Anpassungen und die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Services. Grundsätzlich werden dem Kunden im Fall der Änderung der SAS Bedingungen die Änderungen per E-Mail mindestens acht (8) Wochen vor dem Wirksamwerden der neuen SAS Bedingungen mitgeteilt. Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde den Änderungen nach Zugang der Änderungsmitteilung und bis zum Wirksamwerden der Änderungen nicht ausdrücklich widerspricht. Der Kunde wird in der Änderungsmitteilung gesondert auf diese Rechtsfolge, den Fristbeginn, die Frist und den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung hinweisen. Für den Fall, dass der Kunde der Änderung widerspricht, steht STACKIT ein Sonderkündigungsrecht mit sofortiger Wirkung hinsichtlich abgeschlossener Advanced Supportleistungen zu. Sofern eine Änderung der SAS Bedingungen lediglich bestehende Leistungen von STACKIT gegenüber dem Kunden (optional) erweitert bzw. neu hinzufügt, ist STACKIT berechtigt, die Änderungen auch innerhalb einer verkürzten Frist gegenüber dem Kunden mitzuteilen; in diesen Fällen steht dem Kunden kein Widerspruchsrecht zu.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1 Es gelten die Vertraulichkeitsverpflichtungen des Cloudvertrags auch für diese SAS Bedingungen.
- 11.2 Die Unwirksamkeit, Nichtigkeit oder Undurchführbarkeit einzelner Bestimmungen dieser SAS Bedingungen berührt die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen dieser SAS Bedingungen nicht. Eine unwirksame, nichtige oder undurchführbare Bestimmung wird durch eine solche wirksame und durchführbare Regelung ersetzt, die dem ursprünglich Gewollten der Parteien wirtschaftlich am nächsten kommt. Für Lücken gilt dies entsprechend.
- 11.3 Auf diese SAS Bedingungen und alle daraus resultierenden Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien findet das Recht Anwendung, welches die Parteien im Cloudvertrag festgelegt haben.
- 11.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit diesen SAS Bedingungen ergebenden Streitigkeiten ist der im Cloudvertrag festgelegte Gerichtsstand.